« Les attitudes fermées : comment aider vos clients à choisir l'ouverture »

« 4 attitudes reflètent la fermeture; les intimidateurs font peur, les inquisiteurs sont achalant, les indifférents ont l'air absents et les plaintifs se lamentent. »
Dans tous les cas, ils se font dire par leur employeur; « tu as un problème d'attitude! »
« Mais qu'est-ce qu'elle a mon attitude? »
Dans cet atelier, vous explorerez une façon simple d'aider vos clients à sortir de certains patterns qui leur ferment les portes du marché de l'emploi.
Vous apprendrez à les identifier, comprendre leur fonctionnement, leur raison d'être.
Finalement vous pourrez aider vos clients à se conscientiser pour enfin savoir s'ouvrir.

Colloque RQuODE 2010

RENÉ ROY ***ps .éd.***
Psychoéducateur, psychothérapeute
Coach spécialisé en accompagnement des intervenants
30 ans d'expérience dans le domaine de l'intervention
Il anime des activités de formation et d'intégration clinique dans les organismes et entreprises.

Ennéagramme *m. e.*
Focusing oriented therapist
Tél : 514-880-6063
Courriel: theoroy@videotron.ca

Nom : …… 2010

C'est quoi une attitude?

C'est souvent + ou – conscient, c'est souvent une posture, une façon de faire, une façon d'être. Un ton de voix. C'est ce que l'on dit avec son corps. C'est une façon de passer un message, c'est un e communication, une façon de prendre sa place, de se protéger. C'est …

Comment accompagner nos clients?

Accompagner c'est marcher avec, dans la même direction. C'est aider l'autre à **s'éveiller à des comportements qui lui mettent des bâtons dans les roues et qui peuvent le mettre en échec.**

Quand nous accompagnons, nous devons avoir un **objectif** CAD viser quelque chose (ce n'est pas du hasard). Si nous pensons intervenir et que nous n'avons pas d'objectifs, nous sommes peut être en train **de réagir ?**

Le modèle que je vais vous proposer illustre **4 attitudes** de base. Elles sont **INCONSCIENTES** et automatiques. **Elles sont défensives et indiquent que l'on est fermé.** Le but ici est de les rendre conscientes pour ensuite décider si c'est la bonne stratégie à utiliser.

Pour notre client, par exemple, être fermé en entrevue, n'est jamais gagnant. Notre rôle est dans un premier temps de l'aider à voir « **qu'est-ce qu'il a l'air quand il est fermé ». Et dans un deuxième temps, l'outiller pour qu'il développe** des comportements allant dans le sens de ce qu'il veut.

Quatre attitudes de survie

Le modèle que je vais vous proposer illustre 4 attitudes de base. Elles sont INCONSCIENTES et automatique. Elles sont défensives et indiquent que la personne est fermée. Le but ici est de les rendre conscientes. Par la suite, on peut décider si c'est la bonne stratégie. Pour nos clients, par exemple, être fermé n'est jamais gagnant en entrevue. Notre rôle est de l'aider à voir qu'est- ce qu'il a l'air quand il est fermé. Après nous pouvons l'aider à développer des comportements allant dans le sens de la vie, de la collaboration.

Intimidateur- agressif

- Diffuse la peur, la dangerosité par son attitude, ses propos et/ou son habillement et allure

Soulève la peur, le sentiment d'insécurité

Inquisiteur- intrusif -Oui, mais

- Pose des questions, remet en questions, critique la façon de faire, d'être, sarcastique, pointilleux.

Soulève le doute, l'incertitude

Indifférent- distant

- Passivement = Met à distance, semble peu intéressé, l'intervenant ne se sent pas très bon, pas aimable.
- Activement = Séduction avec crainte du rejet si …

Fait vivre du rejet /de la mise à distance

Plaintif- dépendant

- Se plaint, se déresponsabilise, lui arrive beaucoup de choses qui deviennent les prétextes au non respect des ententes, lourdeur, victimisation.

Fait vivre de la culpabilité ou de l'impuissance

Reconnaître notre ressenti, nous permet de pendre une distance et nous donne le pouvoir de le nomme ce qui ce passe. Aider un client à reconnaître son attitude fermée lui donne la possibilité de construire une autre façon d'entrer en contact avec les autres.

Quatre attitudes de survie

Intimidateur- agressif

Exemple :

Qui?

Comment?

Soulève la peur, le sentiment d'insécurité

Inquisiteur- intrusif -Oui, mais…

Exemple :
Qui?
Comment?

Soulève le doute, l'incertitude

Indifférent- distant

Exemple :

Qui?

Comment?

Fait vivre du rejet, de la mise à distance

Plaintif- dépendant

Exemple :

Qui?

Comment?

Fait vivre de la culpabilité ou de l'impuissance

Reconnaître notre ressenti, nous permet de prendre une distance et nous donne le pouvoir de nommer ce qui ce passe. Aider un client à reconnaître son attitude fermée lui donne la possibilité de construire une autre façon d'entrer en contact avec les autres.

Mes attitudes de survie. Comment je m'impose? Comment je prends ma place quand je suis tendu(e), stressé(e), menacé(e)?

Intimidateur- agressif Exemple : Avec qui? Comment? **Soulève la peur, le sentiment d'insécurité**	**Inquisiteur- intrusif -Oui, mais…** Exemple : Avec qui? Comment? **Soulève le doute, l'incertitude**
Indifférent- distant Exemple : Avec qui? Comment? **Fait vivre du rejet, de la mise à distance**	**Plaintif- dépendant** Exemple : Avec qui? Comment? **Fait vivre de la culpabilité ou de l'impuissance**

Reconnaître notre ressenti, nous permet de prendre une distance et nous donne le pouvoir de nommer ce qui ce passe. Aider un client à reconnaître son attitude fermée lui donne la possibilité de construire une autre façon d'entrer en contact avec les autres.

Des pistes pour mieux intervenir:

- Observer ce qui ce passe. Qu'est ce que la personne fait? Quand fait-elle cela ? Comment vous sentez-vous quand elle fait cela ?
- Identifier : à quoi ça ressemble comme attitude ?
- Se fixer un objectif, avoir une motivation et une attitude qui va créer une ouverture.
- Expliquer la grille à la personne en précisant que ce sont des attitudes fermées. Lui donner des exemples concrets.
- Lui demander où elle se voit (dans l'une des attitudes).
- L'aider à voir l'impact de son attitude versus l'objectif qu'elle vise.
- Voir à quoi elle ressemble quand elle est ouverte. Voir des alternatives et les pratiquer.
- Bien identifier les signaux de fermeture et les moments où ça risque d'arriver (peur, stress, nouveauté…)

RENÉ ROY *ps éd*

Psychothérapeute. Ennéagramme *m. e., Focusing oriented therapist*
Formateur et Coach spécialisé en accompagnement des intervenants
30 ans d'expérience dans le domaine de l'intervention.
Tél. : 514 880 6063
Theoroy@videotron.ca

- **Animation d'étude de cas - approfondissement clinique**
- **Approfondissement du savoir faire et savoir être en intervention**

L'ENNÉAGRAMME

- **9 types de conseiller = 9 types de conseil.** Vous êtes votre principal outil de travail! L'Ennéagramme est à mon avis **le meilleur outil** pour bien connaître nos forces, motivations et angles morts. Il nous aide **à prévenir l'épuisement professionnel, à bonifier les communications et le travail d'équipe** et à mieux comprendre le fonctionnement de nos clients. (Base 12 heures)
- **Ennéagramme et deuil : Comment aider chaque type à faire des deuils et à passer à autre chose.**
- **Les types d'intervenants, leurs forces et les pièges courants. Se servir de l'Ennéagramme en équipe, en coaching, en supervision.**
- **Comment persuader?** 9 types = 9 façons de faire

Le MBTI base (12 heures +)

Accompagner par le FOCUSING (12 heures +)

Ateliers de formation et d'intégration

- **Supporter ou Porter et Suer; la juste distance dans l'accompagnement.** *Prévention de l'épuisement professionnel*
- **Par quoi commencer?** *Quelques trucs du métier pour les nouveaux intervenant(e) s*
- **La motivation à travers les trois intelligences (tête, cœur, corps)**

- **Avoir un groupe à animer : organiser pour ne pas se faire organiser**
- **Trop Vieux ou Trop Jeunes mais toujours intervenants**
- **Les Préjugés: « Un Prêt-à-porter un peu serré »**
- **Être une femme et accompagner des gars : mode d'emploi**
- **Le défi de travailler avec les jeunes des centres jeunesse**
- **Les 4 attitudes fermées; comment aider vos clients à développer l'ouverture**
- ***Vouloir et ne pas vouloir; là est la question! L'accompagnement des résistances***
- **Identifier et accompagner les deuils, les pertes…**
- **Personnalités troublantes ou troubles de la personnalité?**

René Roy ps éd 2010